

Servisní smlouva (SLA)

TATO SERVISNÍ SMLOUVA (DÁLE JEN „SMLOUVA“) BYLA UZAVŘENA NÍŽE UVEDENÉHO DNE, MĚSÍCE A ROKU MEZI TĚMITO SMLUVNÍMI STRANAMI

Společnost: **LESENSKY.CZ, s.r.o.**

IČO: 29373336

Sídlo: Štursova 583/49, Komín, 616 00 Brno

Spisová značka: C 76249/KSBR Krajský soud v Brně

Za kterou jedná: Petr Lesenský, jednatel

(dále jako „**Poskytovatel**“)

a

Společnost: **Zaměstnanecká pojišťovna Škoda**

IČO: 46354182

Sídlo: Husova 302/9, Mladá Boleslav II, 293 01 Mladá Boleslav

Právní forma: Zdravotní pojišťovna

Za kterou jedná: Ing. Darina Ulmanová, MBA

(dále jako „**Klient**“)

(Poskytovatel a Klient dále též společně jako „**Smluvní strany**“ a každý jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

SMLUVNÍ STRANY UJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ:

1 Předmět Smlouvy

- 1.1 Tato Smlouva představuje smlouvu o úrovni poskytovaných služeb (SLA) ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku. Jejím předmětem je závazek Poskytovatele zajistit pro Klienta garanci kvalitativních parametrů služeb poskytovaných Poskytovatelem Klientovi na základě této smlouvy (dále jen „**Garance**“) v souvislosti s webovými stránkami pod doménou **www.zpskoda.cz**. Předmětem této smlouvy není garance poskytování hostingových služeb, za které nese odpovědnost dodavatel hostingových služeb.
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro Klienta následující služby:
- 1.2.1 aktualizaci redakčního systému Drupal v rámci použité verze (jednou měsíčně), a to z důvodu zajištění bezpečnosti a plynulého chodu redakčního systému i webových stránek, a zajištění bezpečnostních aktualizací ve lhůtě do 48 hodin od jejich vydání,
- 1.2.2 pravidelnou kontrolu funkčnosti webu (jednou týdně),
- 1.2.3 servisní zásahy v případě potřeby v celkovém rozsahu až do 10 hodin měsíčně, přičemž nevyčerpané hodiny se do dalšího měsíce nepřevádějí
(dále společně jako „**Technická podpora**“).
- 1.3 Klient se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování Technické podpory Odměnu za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.4 V případě potřeby budou práce nad smluvený rozsah provedeny v rozsahu a za odměnu určenou na základě individuální dohody Smluvních stran učiněnou v písemné nebo elektronické formě (e-mailem).

2 Hlášení požadavků

- 2.1.1 Klient má povinnost hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory prostřednictvím e-mailové zprávy na e-mailovou adresu podpora@lesensky.cz pouze z následujících e-mailů: e-mailové adresy zakončené doménou @zpskoda.cz.

2.1.2 Klient má současně možnost obracet se na servisní podporu třetí strany, která zajišťuje hostingové služby pro provoz webových stránek: ACTIVE 24, s.r.o., se sídlem Sokolovská 394/17, Praha 8, IČO 25115804, DIČ: CZ25115804, zapsáno v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, číslo vložky 51029. Podmínky servisní podpory ze strany provozovatele hostingových služeb se řídí obchodními podmínkami, které jsou dostupné v aktuální verzi online zde: <https://www.websupport.cz/obchodni-podminky/> a zároveň jsou ve znění platném v době podpisu smlouvy v tištěné podobě uvedeny v příloze č.1 této smlouvy.

3 Čas přijímání požadavků

- 3.1 Poskytovatel je povinen přijímat požadavky Klienta na poskytnutí Technické podpory pouze v čase od 8:00 hodin do 20:00 hodin.
- 3.2 Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Klienta; mimo výše vymezený čas lhůty na zahájení řešení požadavků podle čl. 4 této Smlouvy neběží.

4 Řešení požadavků

- 4.1 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nejvyšší důležitostí ve lhůtě 6 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 3 této Smlouvy.
- 4.2 Poskytovatel má povinnost zahájit řešení požadavku Klienta s nízkou důležitostí ve lhůtě 48 hodin od doručení takového požadavku v souladu s podmínkami uvedenými v čl. 3 této Smlouvy.
- 4.3 Poskytovatel vždy řeší přednostně požadavky s vyšší důležitostí před požadavky s nižší důležitostí. Důležitost požadavku určuje vždy Poskytovatel. Vyřešení požadavku vždy poskytovatel objednateli elektronicky sdělí.

5 Odměna

- 5.1 Klient se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Technické podpory fixní paušální odměnu ve výši 10 000 Kč bez DPH za každý jeden kalendářní měsíc trvání této Smlouvy (dále jako „**Odměna**“).
- 5.2 Odměna zahrnuje i cenu hostingových služeb zajištěných Poskytovatelem u třetí osoby.

6 Platební podmínky

- 6.1 Odměna je splatná vždy prvního dne kalendářního měsíce, za který Odměna náleží, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem se splatností 30 dní ode dne doručení do datové schránky Klienta, počínaje 1. července 2023.
- 6.2 Odměna za měsíce duben, květen a červen roku 2023 v souhrnné výši 30 000 Kč bez DPH je splatná 30. června, na základě jednotného daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem se splatností 30 dní ode dne doručení do datové schránky Klienta.

7 Trvání a ukončení Smlouvy

- 7.1 Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 7.2 Tato Smlouva může být ukončena písemnou výpovědí s výpovědní dobou tři měsíce. Výpovědní doba počne běžet počátkem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

8 Vyšší moc

- 8.1 Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
- 8.2 Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje

zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.

8.3 Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

9 Smluvní pokuta

9.1 V případě, že se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením Ceny nebo její části podle článku této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení příslušné částky.

9.2 V případě, že se Zhotovitel dostane do prodlení s řešením požadavků podle článku 4 této smlouvy, zavazuje se Objednateli poskytnout smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý den prodlení.

9.3 Smluvní pokuta v sobě neobsahuje náhradu škody a poškozená Smluvní strana má právo požadovat náhradu škody od druhé Smluvní strany.

10 Rozhodné právo

10.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

11 Závěrečná ustanovení

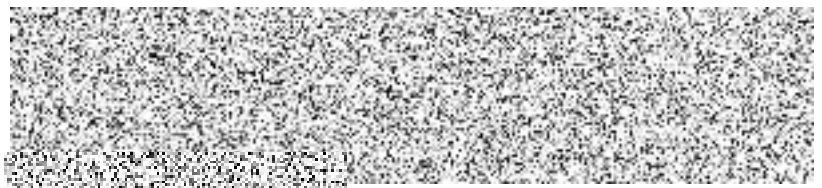
11.1 V této Smlouvě, pokud z kontextu jasně nevyplývá jinak, zahrnuje význam slova v jednotném čísle rovněž význam daného slova v množném čísle a naopak, význam slova vyjadřujícího určitý rod zahrnuje rovněž ostatní rody. Nadpisy jsou uváděny pouze pro přehlednost a nemají vliv na výklad této Smlouvy.

11.2 Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo

obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do pěti (5) pracovních dnů po doručení výzvy druhé Smluvní strany neplatné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením platným nebo vymahatelným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřít novou Smlouvu.

- 11.3 Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 11.4 Tato Smlouva může být změněna písemnými dodatky podepsanými všemi Smluvními stranami.
- 11.5 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
- 11.6 Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 11.7 Tato Smlouva nabývá platnosti v okamžiku jejího podpisu všemi Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 11.8 Smluvní strany si tuto Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem a prohlašují, že je ujednána svobodně.

NA DŮKAZ ČEHOŽ SMLUVNÍ STRANY PŘIPOJUJÍ SVÉ PODPISY



PŘÍLOHA Č.1

Obchodní podmínky Poskytovatele webhostingových služeb

1. Úvodní ustanovení

Obchodní společnost ACTIVE 24, s.r.o. vydává tímto postupem podle § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále jako "VOP").

2. Smluvní strany

2.1. ACTIVE 24 je obchodní společnost: ACTIVE 24, s.r.o., se sídlem Sokolovská 394/17, Praha 8, IČO 25115804, DIČ: CZ25115804 zapsáno v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, číslo vložky 51029.

Kontaktní adresy pro písemný styk:

a) Poštovní: ACTIVE 24, s.r.o., Sokolovská 394/17, Praha 8 - Karlín, PSČ 186 00

b) E-mail pro:

- obecné dotazy a informace: info@active24.cz

- vyřizování reklamací: reklamace@active24.cz

- komunikaci o právních otázkách: pravni@active24.cz

dále jako "Poskytovatel".

2.2. Zákazníkem je fyzická nebo právnická osoba, které ACTIVE 24 poskytuje Služby na základě Smlouvy uzavřené v souladu s těmito VOP.

dále jako "Zákazník".

2.3. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem. V případě pochybností z důvodu odchylek jazykových verzí těchto VOP má vždy přednost verze v českém jazyce.

2.4. Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu jeho služeb nejsou tyto určeny pro osoby nezletilé (dětem).

3. Definice pojmů

3.1. Akceptací ze strany Poskytovatele je okamžik Zahájení čerpání Služby není-li ve VOP nebo Smlouvě stanoveno jinak.

Smlouva nabývá platnosti a účinnosti jejím podpisem oběma smluvními stranami a/nebo okamžikem Akceptace řádné a úplné Objednávky Zákazníka Poskytovatelem, není-li ve Smlouvě nebo těchto VOP stanoveno jinak.

3.2. Autorizovaný požadavek: je žádost Zákazníka podaná prostřednictvím chatu v Zákaznickém centru na <https://admin.websupport.cz/>. Heslo pro vstup do Zákaznického centra je možné kdykoliv změnit nebo získat nové a to na základě přístupu k emailové schránce, která je pod daným účtem v Zákaznickém centru evidovaná,

nebo na základě úředně ověřené žádosti Zákazníka.

3.3. Autorský zákon: je zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění anebo zákon jej nahrazující.

3.4. Doba čerpání Služby: je doba účinnosti Smlouvy tj. od Zahájení po ukončení poskytování Služby Poskytovatelem Zákazníkovi.

3.5. GDPR: Obecné nařízení o ochraně osobních údajů Evropské unie.

3.6. Fakturační období: je období, na které byla Služba objednána, a na které byla vystavena výzva k platbě a/nebo faktura.

3.7. Kontaktní adresa ACTIVE 24: je poštovní adresa místa a/nebo adresa elektronické pošty uvedená v článku 2.1 VOP.

3.8. Kontaktní adresa Zákazníka je poštovní adresa místa a/nebo adresa elektronické pošty vedená v Zákaznickém centru dle ustanovení 3.30 VOP, oznámená způsobem dle ustanovení článku 5.12 VOP.

3.9. Občanský zákoník: je zákon č. 89/2012 Sb., v platném znění, ve znění prováděcích předpisů; anebo zákon jej nahrazující.

3.10. Objednávkou je objednávka Služeb Poskytovatele vytvořená Zákazníkem Písemně nebo objednávka Zákazníkem potvrzená. V případě objednávky učiněné Zákazníkem jinak než Písemně (např. po telefonu) je úhrada výzvy k platbě a/nebo faktury – daňového dokladu na první Fakturační období konkrétní Služby považována za potvrzení Objednávky této Služby Zákazníkem ve smyslu tohoto ustanovení. Smlouva a tyto VOP mohou dále definovat, které úkony Zákazníka jsou považovány za novou Objednávku (viz např. 6.1.).

3.11. Obsah zákaznického serveru (Zákaznická data): je soubor všech dat v části datového prostoru vyhrazené Zákazníkovi mimo dat umístěných do tohoto prostoru Poskytovatelem.

3.12. Opakované platby jsou specifické platební metody (například inkaso) umožňující Poskytovateli automatické strhávání plateb z prostředků Zákazníka za obnovu Služeb.

3.13. Oznámení (upozornění, notifikace): je oznámení uskutečněné Písemně a zaslané na Kontaktní adresu Zákazníka nebo zveřejněné v rámci Zákaznického centra nebo na WWW stránkách Poskytovatele.

3.14. Písemný, Písemně: jedná se o dokument nebo sdělení smluvní strany ve formě,

listinné nebo

elektronické,

doručené na Kontaktní adresu pro písemný styk strany druhé nebo umístěné / poskytnuté na příslušných WWW stránkách Poskytovatele. Za písemné sdělení dle tohoto ustanovení se považuje také sdělení formou datového souboru vzniklého řádným vyplněním všech potřebných údajů resp. informací Zákazníkem do formuláře na příslušných WWW stránkách Poskytovatele a jeho odeslání podle pokynů Poskytovatele.

3.15. Pravidla pro registraci doménových jmen jsou pravidla, kterým podléhá Služba Registrace domény vždy pro danou konkrétní doménu nejvyšší úrovně (TLD), a která vydává a aktualizuje vždy konkrétní správce dané domény nejvyšší úrovně (např. sdružení CZ NIC pro doménu .cz). Tato pravidla jsou dostupná na internetových stránkách správce dané domény nejvyšší úrovně a Poskytovatel negarantuje jejich plný překlad, aktualizaci ani úplnou prezentaci přímo na svých WWW stránkách. Zákazník využívající Služby Registrace domény u Poskytovatele je povinen se seznámit s těmi Pravidly pro registraci doménových jmen, kterých se týká Zákazníková Objednávka. Nejčastější pravidla jsou uvedena zde: <https://www.websupport.cz/domeny/pravidla/>.

3.16. Provoz serveru: je chod Serveru za účelem přenosu dat mezi Serverem a internetem, Servery navzájem nebo mezi Serverem a Sítovou infrastrukturou.

3.17. Předpisy o elektronickém podpisu jsou zejména Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), v platném znění, Nařízení vlády č. 212/2012 Sb., v platném znění.

3.18. Registrace domény (Registrační Služba, Registrace): je Služba provozovaná Poskytovatelem sloužící pro registraci a údržbu internetových doménových jmen (domén) II. resp. III. řádu pod vybranými TLD (Top Level Domains) registry.

3.19. Server je fyzický server, tzn. počítačový systém v podobě kompaktního hardware, na kterém jsou provozovány internetové služby (HTTP server, FTP server, IMAP server, atd.) specifikované ve Smlouvě.

3.20. Síťová infrastruktura: je soubor hardwarových a softwarových prostředků umožňující provoz Serveru.

3.21. Službou se rozumí služba poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP.

3.22. Smlouvou se rozumí Písemná smlouva nebo smlouva uzavřená odesláním Objednávky Zákazníkem a její Akceptací ze strany Poskytovatele, na základě které vzniká smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem v souladu s VOP. Součástí smlouvy je vždy poskytnutí kontaktních a fakturačních údajů Zákazníkem v rozsahu požadovaném Poskytovatelem spolu s vyjádřením souhlasu Zákazníka s VOP a to i elektronicky prostřednictvím prostředků sítě internet.

3.23. SPAM: Poskytovatel definuje SPAM jako nevyžádané sdělení (nejčastěji reklamní) šířené masově internetem nebo v sítích telekomunikačních operátorů formou např. e-mailu, SMS, MMS, příspěvků do diskuzního fóra, komentářů, pomocí instant messagingu a dalších komunikačních prostředků.

3.24. TLD (Top Level Domain) je doména nejvyšší úrovně a v doménovém jméně je doména nejvyšší úrovně uvedena na konci (např. .eu, .org, .com); ccTLD(country-code) je národní doména nejvyššího řádu, tedy doména nejvyššího řádu společná pro domény daného státu či závislého území (např. doména .cz je určena pro počítačové sítě v ČR).

3.25. Virtuální server: vzniká rozdělením jednoho fyzického Serveru (datového prostoru, procesorové kapacity, paměti atd.) na více částí, kdy tyto části - Virtuální servery - mohou být poskytovány různým zákazníkům. Na Virtuálních serverech jsou provozovány sdílené webhostingové služby.

3.26. VOP: jsou tyto Všeobecné obchodní podmínky; definují obchodní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V souladu s nimi Poskytovatel poskytuje, resp. poskytne Zákazníkovi (na základě Smlouvy) Služby za podmínek definovaných těmito VOP a/nebo Smlouvou. Uzavřením Smlouvy Zákazník schvaluje, že se se zněním VOP seznámil a souhlasí s tím, že se těmito VOP řídí smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, pokud tyto VOP a/nebo Smlouva nestanoví jinak. VOP včetně příloh, ceník služby, písemná smlouva a ostatní smluvní cenová ujednání jsou součástí Smlouvy a tvoří její úplný obsah.

3.27. Výpadek provozu serveru: je neplánované přerušení provozu Serveru a/nebo Virtuálního serveru.

3.28. WWW stránky Poskytovatele: jsou internetové stránky, jejichž obsah spravuje Poskytovatel.

3.29. Zahájení čerpání Služby: je okamžik, kdy Zákazník začal nebo mohl začít využívat Službu, nebo kdy Služba byla dostupná na základě VOP a/nebo Smlouvy.

3.30. Zákaznické centrum: je online rozhraní se souborem nástrojů na adrese <https://admin.websupport.cz/> určené pro správu Služeb včetně přehledu plateb či informací o Zákazníkovi (včetně Kontaktní adresy Zákazníka) přístupné Zákazníkovi a/nebo Poskytovateli. Tento portál je zabezpečen kvalifikovaným certifikátem akreditované certifikační autority.

3.31. Zákaznickým serverem se rozumí Server nebo jeho část, která slouží výhradně a plně jednomu Zákazníkovi.

3.32. Závadný obsah: jedná se zejména, nikoli však výlučně, o takový Obsah zákaznického serveru, který je v rozporu:

3.32. Závadný obsah: jedná se zejména, nikoli však výlučně, o takový Obsah zákaznického serveru, který je v rozporu:

3.32.1. se zákony a právními předpisy závaznými na území České republiky

3.32.2. s dobrými mravy

3.32.3. se zásadami poctivého obchodního styku

3.32.4. se zvyklostmi

3.32.5. s rozhodnutím soudu

3.32.6. právními obyčejí daného jazykového teritoria.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi poskytovat Službu dle Smlouvy a/nebo VOP.

4.2. Podmínkou poskytování Služby Poskytovatelem je nezbytná součinnost Zákazníka v případech, kdy je vyžadováno doložení dalších náležitostí vyplývajících ze specifik jednotlivých Služeb.

4.3. Poskytovatel může odmítnout poskytnutí Služeb a uzavření Smlouvy se Zákazníkem v souladu s platnou právní úpravou, Smlouvou a/nebo těmito VOP, a to zejména z následujících důvodů:

4.3.1. Zákazník odmítá přijmout VOP a/nebo jiné podmínky uvedené v návrhu Smlouvy, včetně zaplacení případné zálohy,

4.3.2. Zákazník odmítá poskytnout údaje vyžádané Poskytovatelem, nebo poskytl údaje neúplné nebo nepravdivé,

4.3.3. dle informací Poskytovatele lze důvodně předpokládat, že Zákazník nebude plnit své závazky,

4.3.4. Zákazník je právně nezpůsobilý k plnění svých závazků,

4.3.5. Jednání Zákazníka je v rozporu s právními předpisy či dobrými mravy,

4.3.6. Poskytovatel považuje uzavření Smlouvy za pro něj nevýhodné.

4.4. Doručením Objednávky Poskytovateli ani přijetím platby od Zákazníka Poskytovatel negarantuje zahájení provozování Služby a Zákazníkovi tím automaticky nevzniká nárok na Zahájení čerpání Služby viz. 3.29.

4.5. V případě existence více souběžných Objednávek na Službu, kterou je z podstaty možno poskytnout jedinému Zákazníkovi (např. registraci jedinečného doménového jména) je pro uzavření Smlouvy a Zahájení čerpání Služby rozhodující Akceptace ze strany Poskytovatele.

4.6. Poskytovatel může požadovat, aby Zákazník uvedl informace nezbytné ke zjištění a ověření jeho totožnosti a právní způsobilosti pro uzavření smluvního vztahu s Poskytovatelem.

4.7. Poskytovatel se zavazuje informovat Zákazníka (formou Oznámení) o všech okolnostech znemožňujících poskytování Služeb dle Smlouvy, pokud jsou mu tyto skutečnosti známy předem. To se týká zejména přerušení provozu z důvodu nutné správy Síťové infrastruktury, přerušení dodávky energie, rekonstrukce objektů a inženýrských sítí či prostor, ve kterých jsou Služby poskytovány.

4.8. Poskytovatel neověřuje doručení Oznámení ani jiných sdělení Zákazníkovi. Odeslání Oznámení či jiného sdělení na Kontaktní adresu Zákazníka je považováno za doručení. Přijetím těchto VOP bere Zákazník tuto skutečnost na vědomí.

4.9. Poskytovatel nenes zodpovědnost za přerušení poskytování Služeb Zákazníkovi dle těchto VOP a/nebo

Smlouvy v případě zásahu třetích osob či vyšší moci (zejména povodeň, požár, vítr, válka, zemětřesení apod.) nebo v případě poruchy na zařízení třetích dodavatelů (zejména rozsáhlý a dlouhodobý výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení atd.), pokud těmto skutečnostem prokazatelně nebylo možno zabránit nebo nebyly způsobeny nedbalostí Poskytovatele a/nebo byly způsobeny neodvratitelnou událostí nemající původ v provozu Služby.

4.10. Pokud Poskytovatel předpokládá nutný zásah do hardware nebo software strojů, na kterých je některá z nabízených Služeb provozována, nebo které s provozem Služby bezprostředně souvisejí, a pokud tento zásah omezí funkčnost Služby v jednorázovém rozsahu delším než třicet (30) minut, tak tuto plánovanou odstávku Poskytovatel oznámí adekvátním způsobem nejpozději dvacetčtyři (24) hodin před jejím započítáním. Za minimální adekvátní způsob se považuje zveřejnění informace o plánované odstávce formou Oznámení.

4.11. Nestanoví-li Smlouva nebo VOP jinak, souhlasí Zákazník s tím, že Poskytovatel je oprávněn:

4.11.1. uskutečnit přerušení v poskytování Služby na nezbytně dlouhou dobu za účelem údržby a případných oprav svých zařízení,

4.11.2. pozastavit nebo omezit poskytování Služby, pokud je poskytování Služby znemožněno nebo omezeno objektivně neodvratitelnou událostí, kterou Poskytovatel nemohl předvídat nebo jí zabránit (zejména vyšší moc a obdobné okolnosti vylučující odpovědnost ve smyslu Občanského zákoníku),

4.11.3. dočasně přerušit či omezit poskytování Služby v nezbytném rozsahu bez předchozího upozornění Zákazníka, je-li Služba využívána v rozporu se Smlouvou a/nebo VOP a dochází-li tím k ohrožení funkce resp. funkčnosti zařízení Poskytovatele nebo třetích subjektů. Zejména se jedná o výskyt Závadného obsahu a/nebo Obsahu zákaznického serveru,

4.11.4. i bez předchozího souhlasu Zákazníka zasáhnout do softvérového vybavení Serveru, Virtuálního serveru a/nebo Obsahu zákaznického serveru, instalovat bezpečnostní záplaty a aplikovat ochranné postupy, a to:

i. na základě nařízení orgánu veřejné moci na úseku kybernetické bezpečnosti, nebo

ii. pokud dochází k ohrožení nebo narušení provozu Služeb, Serverů, Virtuálních serverů, síťových prvků nebo jiných zařízení Poskytovatele, riziku ohrožení nebo zničení uložených dat nebo jejich konzistence a Zákazník ani po předchozím upozornění ze strany Poskytovatele neprodleně nesjedná nápravu, nebo

iii. při vzniku mimořádné situace, v důsledku které dochází k ohrožení nebo narušení provozu Služeb, Serverů, Virtuálních serverů, síťových prvků nebo jiných zařízení Poskytovatele, riziku ohrožení nebo zničení uložených dat nebo jejich konzistence.

Ustanovení bodu 4.10. se nepoužije,

- kterým dochází k nelegálnímu získávání nebo šíření software (a jiných počítačových programů) za účelem distribuce (úplatné nebo neúplatné) tohoto nelegálně získaného nebo distribuovaného software třetím osobám (například warez, crack a podobná zaměření),

- který lze označit jako SPAM, který slouží k rozesílání SPAMu, odkazuje na SPAM, přičemž je z provozu vyloučeno i provozování Služeb Zákazníkům, kteří jsou spojováni a publikováni v souvislosti s pojmem SPAM,

- který obsahuje nedovolené aplikace a skripty, případně který přetěžuje databázové systémy nebo způsobuje špatnou funkci Serverů,

- který přetěžuje infrastrukturu a přípojně linky nebo hardware Poskytovatele případně jiných osob,

- který ohrožuje soukromí nebo bezpečnost počítačových systémů jiných uživatelů sítě internet nebo ohrožuje soukromí nebo bezpečnost jakýchkoliv jiných subjektů (například prostřednictvím virů, generátorů hesel, anonymizérů, phishingu apod.),

- který obsahuje jakékoli informace, poškozující dobré jméno Poskytovatele nebo jeho pracovníků.

4.12. V ostatních případech podstatného porušení závazků daných VOP a/nebo Smlouvou a/nebo právními

předpisy může Poskytovatel omezit nebo přerušit poskytování Služby bez předchozího upozornění Zákazníka, popř. po marném uplynutí lhůty, pokud ji Poskytovatel stanoví k odstranění závadného stavu.

4.13. Poskytovatel není nijak zodpovědný za zneužití přihlašovacích údajů Zákazníka nebo osobních údajů Zákazníka či třetích stran, na základě kterých přijal a akceptoval objednávku služby nebo provedl jakoukoli požadovanou změnu či úpravu již existujících údajů a Služeb, pakliže toto zneužití nezpůsobil sám Poskytovatel.

Za zneužití těchto údajů ze strany Poskytovatele nemůže být považováno jejich zaslání Zákazníkovi na jím uvedenou Kontaktní adresu před a/nebo po zřízení Služby, ani jejich opětovné zaslání Zákazníkovi poté, co o jejich opakované sdělení Zákazník požádá.

Poskytovatel je oprávněn změnit přístupové kódy z naléhavého technického důvodu i bez souhlasu Zákazníka, a to za předpokladu, že toto opatření je nutné k řádnému poskytování Služeb.

4.14. Poskytovatel vykonává svým jménem a na svůj účet majetková práva k dílu ve smyslu Autorského zákona, které vytvořil ke splnění svých povinností vyplývajících z těchto VOP a Smlouvy. Na dílo se dále vztahuje ustanovení §65 a §66 Autorského zákona.

4.15. Poskytovatel potvrzuje, že splňuje všechny zákonem požadované předpoklady, které se týkají ochrany osobních údajů, a to v souladu s příslušnými právními předpisy.

4.16. Poskytovatel je oprávněn měnit rozsah, podmínky, vlastnosti, kvalitu a ceny jednotlivých Služeb. V případě závažné změny nepříznivé pro Zákazníka poskytne Poskytovatel Zákazníkovi původní Službu po zbývající část příslušného Fakturačního období. Po skončení Fakturačního období převede Poskytovatel Zákazníka na jinou, původní Službě co nejvíce odpovídající Službu a informuje o tom Zákazníka Oznámením.

4.17. Poskytovatel je oprávněn ukončit poskytování stávajících Služeb z ekonomických důvodů, z důvodu zavedení nových Služeb, změny podmínek na trhu, zkvalitnění Služeb, vývoje nových technologií apod. Služby, jejichž poskytování má být ukončeno, se Poskytovatel zavazuje nahradit jinými obdobnými službami, je-li to technicky možné a ekonomicky přiměřené. O takové změně informuje Poskytovatel Zákazníka formou Oznámení v přiměřené lhůtě předem.

4.18. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za Obsah zákaznického serveru.

4.19. Telefonní hovor Zákazníka se zákaznickou podporou Poskytovatele může být nahráván, a to za účelem vnitřní kontroly služeb a zvyšování jejich kvalit, či za účelem zajištění důkazu o transakci uskutečněné prostřednictvím zákaznické podpory.

5. Práva a povinnosti zákazníka

5.1. Zákazník je povinen se před zahájením čerpání Služby seznámit s obsahem Smlouvy, VOP a s Pravidly pro registraci doménových jmen.

5.2. Zasláním a/nebo potvrzením Objednávky Zákazník akceptuje tyto VOP a zároveň prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s aktuálními Pravidly pro registraci doménových jmen v rámci těch domén nejvyšší úrovně, kterých se Objednávka týká.

5.3. Zákazník je povinen využívat Služby Poskytovatele tak, aby nenarušovaly práva třetích stran a byly v souladu se zákony a právními předpisy závaznými na území České republiky, s dobrými mravy, zásadami poctivého obchodního styku, se zvyklostmi nebo s rozhodnutím soudu nebo s právními obyčejí daného jazykového teritoria.

5.4. Zákazník je povinen Služby užívat pouze způsobem, který je v souladu s těmito VOP, se Smlouvou a/nebo s případnými pokyny Poskytovatele.

5.5. Zákazník je povinen chránit oprávněné zájmy Poskytovatele a třetích osob a nešířit informace, jejichž obsah je v rozporu s právními předpisy, Smlouvou, těmito VOP a/nebo obchodními zvyklostmi.

5.6. Zákazník se zavazuje provádět platby za Služby nejpozději k datu splatnosti faktury nebo výzvy k platbě. Dnem platby faktury nebo výzvy k platbě se rozumí den připsání platby na bankovní účet Poskytovatele. Cena Služby je vždy stanovena dle aktuálního ceníku, který je k dispozici na WWW stránkách Poskytovatele. Tento obsahuje ceny všech poskytovaných Služeb včetně podmínek, za nichž se ceny uplatňují.

5.7. Zákazník nesmí provozovat v rámci Obsahu zákaznického serveru Závadný obsah.

5.8. Zákazník nesmí šířit SPAM a ani umožňovat jeho šíření prostřednictvím Služeb využívaných u Poskytovatele.

5.9. Pokud není uvedeno jinak, má Zákazník možnost kdykoliv změnit způsob provozu nebo rozsah objednané Služby pro další období, zejména přidáním či odebráním jednotlivých komponent Služeb apod., a to v rozsahu, který odpovídá aktuální nabídce služeb Poskytovatele.

5.10. Právo zákazníka volně nakládat se Službami, případně je měnit může být ze strany Poskytovatele dočasně omezeno, jestliže:

5.10.1. Poskytovatel má důvodné podezření z nelegálního nakládání se Službami a/nebo ze závažného porušení práv třetích osob v souvislosti s provozem Služby na straně Zákazníka,

5.10.2. soudní nařízení omezuje nakládání se Službami,

5.10.3. je nutné formálně doložit práva Zákazníka nakládat se Službami.

5.11. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že musí sám zabezpečit své přihlašovací údaje a další citlivé informace sdělené mu ze strany Poskytovatele a to tak, aby v maximální míře vyloučil jejich zneužití neoprávněnými osobami.

V rámci zajištění bezpečnosti je Zákazník oprávněn sám měnit své přístupové údaje.

5.12. Zákazník je povinen při každé změně aktualizovat své identifikační, fakturační a kontaktní údaje poskytnuté při objednávce Služby a evidované v rámci Zákaznickova účtu v Zákaznickém centru nejpozději do deseti dnů (10) od okamžiku, kdy změna nastala. Aktualizaci kontaktních údajů provádí Zákazník v Zákaznickém centru. Poskytovatel může údaje změnit za Zákazníka jen na základě žádosti Zákazníka zaslané formou Autorizovaného požadavku nebo formou listinné žádosti s ověřeným podpisem. V případě nesplnění aktualizací povinnosti nese Zákazník plnou odpovědnost za případnou vzniklou škodu.

5.13. Zákazník souhlasí s tím, že některé údaje poskytnuté Zákazníkem v souvislosti se Službou mohou být veřejně přístupné (např.: po zadání dotazu na konkrétní doménové jméno jsou poskytována data o majiteli registrované domény jako zpracovaný datový výstup z databází centrálních registrů domén – tzv. Whois databází).

5.14. Zákazník nese plnou odpovědnost za obsah svého Zákaznického serveru a prohlašuje, že je v plném rozsahu nositelem nebo vykonavatelem autorských práv, práv vyplývajících z ochranných známek a jiných zákonem požadovaných oprávnění souvisejících se Službami Poskytovatele, které Zákazník využívá a souvisejících s obsahem Zákaznického serveru.

5.15. Porušení některého z ustanovení těchto VOP nebo Smlouvy, může být důvodem k okamžitému přerušení poskytování Služby. Zákazník v takovém případě nemá nárok na vrácení částky za provozování Služby do konce Fakturačního období.

5.16. Zákazník je povinen oznámit formou Autorizovaného požadavku bez zbytečného odkladu veškeré závady v rámci poskytovaných Služeb, Smlouvy, a VOP, včetně potřeby všech oprav, které má Poskytovatel provést, a neprodleně reklamovat vadné poskytování Služby, v případě jejího prokazatelného vadného poskytnutí nebo nesprávného vyúčtování.

5.17. Reklamační se uplatňuje Písemně na Kontaktní adresu Poskytovatele určenou k vyřizování reklamací a musí obsahovat detailní popis reklamované závady. Reklamační se vyřizují v zákonem stanovené lhůtě, dle jejich složitosti a technické nebo administrativní náročnosti. V případě uplatnění reklamační proti vyšší účtované ceny za Službu, nemá tato odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit účtovanou cenu v plné výši do termínu

splatnosti faktury – daňového dokladu nebo výzvy k platbě. Na základě kladně vyřízené reklamace proti výši účtované ceny za Službu má Zákazník právo na vrácení přeplatku z ceny nebo na snížení ceny či prodloužení platnosti Služby odpovídající přeplatku.

5.18. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přecházejí na právní nástupce Poskytovatele a Zákazníka. Převod práv a povinností Zákazníka ze Smlouvy na třetí osoby je možný pouze s předchozím písemným souhlasem Poskytovatele. Převod bez souhlasu Poskytovatele je považován za neplatný a vůči Poskytovateli za neúčinný. Pokud bude souhlas udělen dodatečně, je převod považován za platný a účinný ke dni udělení souhlasu Poskytovatelem.

Veškeré převody Služby ze Zákazníka na třetí osoby jsou vždy převodem práv i povinností vyplývajících ze Smlouvy Zákazníka a Poskytovatele. Je povinností Zákazníka v takovém případě plně informovat třetí osobu o všech právech a povinnostech vyplývajících ze Smlouvy a VOP.

6. Doba trvání smlouvy

6.1. Nestanoví-li Smlouva a/nebo VOP jinak, odpovídá doba trvání Smlouvy Době čerpání Služby, v takovém případě je Doba čerpání Služby určena délkou Fakturačního období zvoleného Zákazníkem. Úhrada výzvy k platbě a/nebo faktury – daňového dokladu na další Fakturační období Zákazníkem je považována za nové Zahájení čerpání Služby, tzv. prodloužení, resp. za zaslání nové Objednávky na další Fakturační období Zákazníkem ve smyslu ustanovení 3.10 těchto VOP. Pokud nedojde k úhradě dle předchozí věty a Zákazník neoznámí před skončením Fakturačního období, že o trvání Služby pro další Fakturační období již nemá zájem, považuje se poslední den Fakturačního období za den odeslání Objednávky dle ustanovení 3.10 těchto VOP.

6.2. Smlouva zaniká:

6.2.1. písemnou dohodou smluvních stran,

6.2.2. písemnou výpovědí. K zániku dojde s ukončením sjednaného Fakturačního období, nebo po uplynutí výpovědní lhůty, byla-li stanovena ve Smlouvě,

6.2.3. uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána,

6.2.4. odstoupením od Smlouvy. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení jeho písemného vyhotovení některé ze smluvních stran. V pochybnostech platí, že odstoupení je doručeno třetím (3.) kalendářním dnem ode dne jeho prokazatelného odeslání. Ustanovení odstavce 7.15 se použije obdobně. Pro účely uplatnění práva na odstoupení od smlouvy je nutno o svém odstoupení od Smlouvy informovat formou jednostranného právního úkonu, například dopisem zasláným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo formou Autorizovaného požadavku. Poskytovatel zašle následně Zákazníkovi potvrzení o přijetí tohoto oznámení o odstoupení od Smlouvy.

6.2.5. Byla-li Smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku tj. např. vyplněním objednávky na příslušných WWW stránkách Poskytovatele, má Zákazník právo od Smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění resp. Zahájení poskytování Služby.

Zákazník tímto výslovně souhlasí s tím, že služba Registrace domény může být nevratně poskytnuta i před uplynutím zákonné lhůty pro odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem či mimo obchodní prostory, pokud Zákazník před tímto termínem uhradí platbu za Registraci domény dle Smlouvy. V takovém případě v souladu s ustanovením § 1837 písm. d) a l) zák. 89/2012 Sb. nemá Zákazník právo na odstoupení od Smlouvy.

Pokud se nejedná o případ dle předchozího odstavce a Zákazník odstoupí od smlouvy do 14 dnů od sjednání distančním způsobem, vrátí Poskytovatel Zákazníkovi bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od přijetí oznámení Zákazníka o odstoupení od Smlouvy, platby, které Poskytovatel od Zákazníka v rámci Smlouvy obdržel. Pro vrácení plateb bude použit stejný platební prostředek, který Zákazník použil pro provedení počáteční transakce, pokud výslovně neurčil jinak. Zákazníkovi nevzniknou další náklady, ale je povinen uhradit poměrnou část ceny za dodané služby.

Aby byla dodržena lhůta pro odstoupení od Smlouvy, postačuje odeslat odstoupení od smlouvy před uplynutím příslušné lhůty.

6.3. Pro účely článku 6.2 se písemnou formou rozumí

6.3.1. podoba listinná, byla-li i Smlouva sjednána v listinné podobě, jinak

6.3.2. podoba Autorizovaného požadavku, nebo podoba listinná s úředně ověřeným podpisem Zákazníka.

6.4. Smluvní strany se zavazují vyrovnat veškeré, do té doby neuhrazené, peněžité pohledávky a závazky vyplývající ze Smlouvy nejpozději do třiceti (30) kalendářních dnů po zániku Smlouvy. Ustanovení odstavce 7.15 zůstává nedotčeno.

6.5. Čerpání Služby se řídí těmi VOP, které platí v okamžiku, kdy je Služba skutečně čerpána. Veškerá ustanovení těchto VOP nebo příslušné Smlouvy zůstávají v platnosti i po případném ukončení Smlouvy, z jakéhokoliv důvodu a jakýmkoliv způsobem.

7. Platby

7.1. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že je sám zodpovědný za včasné provedení platby Poskytovateli, a to ve správné výši, pod správným variabilním symbolem a na správný bankovní účet.

7.2. Jakýkoli poplatek, související s uskutečněním platby musí být uhrazen na straně Zákazníka, nikoli Poskytovatele. Jedná se především např. o bankovní poplatek za odchozí platbu nebo mezinárodní platbu.

7.3. Platba je považována za uhrazenou, pokud je v termínu splatnosti připsána na správný účet Poskytovatele, se správným označením platby (variabilní symbol nebo číslo proforma faktury) a ve správné výši (po odečtení všech bankovních poplatků). V případech, kdy platba tyto podmínky nesplňuje, si Poskytovatel vyhrazuje právo nezahájit poskytování Služby, eventuálně omezit, pozastavit či ukončit její poskytování.

7.4. V případě prodlení s platbou je Poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení ve výši 0,05% za každý den zpoždění platby.

7.5. Po připsání platby Zákazníka na účet Poskytovatele uskutečněné na základě výzvy k platbě vystaví Poskytovatel do patnácti (15) dnů na platbu řádný daňový doklad.

7.6. Zákazník souhlasí s tím, že dostatečným doručením daňového dokladu je jeho zaslání na kontaktní adresu elektronické pošty Zákazníka a/nebo jeho zpřístupnění v Zákaznickém centru, v elektronickém formátu (například .pdf). Dnem doručení je v takovém případě den umístění daňového dokladu v Zákaznickém centru.

7.7. K cenám se účtuje DPH dle platných právních předpisů. V souladu s těmito předpisy se na daňových dokladech uvádí datum uskutečnění zdanitelného plnění.

7.8. Zákazník výslovně souhlasí s tím, že na platby evidované v EET dle zákona o evidenci tržeb (zákon č. 112/2016 Sb. ve znění pozdějších předpisů) obdrží elektronickou účtenku ve svém zákaznickém účtu v Zákaznickém centru.

7.9. Poskytovatel vrací do třiceti (30) dnů závazky ve výši snížené o bankovní poplatky vzniklé:

7.9.1. odstoupením od Smlouvy, kdy ustanovení odstavce 7.15 se použije obdobně

7.9.2. nesprávnou nebo několikanásobnou úhradou ze strany Zákazníka, pokud částka k vrácení přesahuje jedno sto (100,-) Kč. Částka nedosahující výše 100,- Kč může použita na pokrytí administrativních nákladů spojených s nesprávně provedenou platbou.

7.10. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že mu budou objednané Služby zprovozněny až po uhrazení platby za Službu. Pokud platba za objednané služby nebude na účet Poskytovatele připsána do jednoho (1) měsíce ode dne doručení Objednávky Poskytovateli, bude celá Objednávka stornována.

7.11. Tam, kde to Poskytovatel umožňuje, může Zákazník pod svým účtem v Zákaznickém centru nebo v Objedávce udělit Poskytovateli souhlas s Opakovanými platbami. Udělením takového souhlasu Zákazník opravňuje Poskytovatele automaticky strhávat poplatky za Služby, které Zákazník neukončil nejpozději 30 dní před koncem Fakturačního období.

7.12. Udělení souhlasu s Opakovanými platbami nezbavuje Zákazníka odpovědnosti za včasnou, úplnou a správnou úhradu Služeb Poskytovateli. Pokud není Opakovaná platba provedena nebo je zrušena z důvodů na straně Zákazníka nebo jeho banky, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli dodatečné náklady a související administrativní poplatky.

7.13. Pokud Zákazník zruší již provedenou Opakovanou platbu, je povinen uhradit Poskytovateli náklady spojené s vymáháním dlužné částky.

7.14. Poskytovatel si vyhrazuje právo předat vymáhání svých pohledávek třetí straně a v případě nutnosti omezit, pozastavit či ukončit i ostatní Služby Zákazníka u Poskytovatele.

7.15. Nestanoví-li Smlouva nebo VOP jinak, ztrácí Zákazník v případě ukončení Služby nebo zániku Smlouvy (viz článek 6.2) v průběhu Fakturačního období nárok na vrácení částky za provozování Služby do konce tohoto Fakturačního období.

7.16. V případě, kdy Zákazníkovi vznikne nárok na vrácení jakékoli platby nepřevyšující 100,- EUR nebo 2.500,- Kč, bude mu taková částka vrácena na základě Písemné žádosti, k níž je povinen připojit výpis z bankovního účtu, z něž bude zřejmé, kdy, z jakého bankovního účtu a na jaký bankovní účet byla platba, jejíž vrácení požaduje zaslána. V případě nedoložení žádosti s odpovídajícími údaji ve lhůtě přesahující 24 měsíců od chvíle, kdy nárok na úhradu takové částky vznikl, zaniká.

8. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

8.1. Přerušení nebo omezení poskytování Služby z důvodů vyšší moci, z důvodů uvedených ve Smlouvě, VOP, Objedávce, právních předpisech a/nebo v případech mezi smluvními stranami obvyklými, není vadným plněním Poskytovatele a Zákazníkovi nenáleží práva související s vadným plněním.

8.2. Smluvní strany souhlasí a berou na vědomí, že není-li ve VOP a/nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, má poškozená strana nárok na náhradu škody vzniklé činností či opomenutím strany druhé v souvislosti s plněním dle Smlouvy a VOP. Smluvní strany mají nárok na náhradu škody pouze ve výši skutečně prokázané škody, nikoliv ušlý zisk.

8.3. Maximální výše úhrady veškeré škody ze strany Poskytovatele Zákazníkovi je stanovena na pětinasobek (5x) měsíční úhrady Zákazníka za Službu.

8.4. Odpovědnost za škody na straně Poskytovatele při poskytování Služeb dle Smlouvy a VOP není dána:

8.4.1. nesplnil-li Zákazník povinnosti stanovené těmito VOP a/nebo Smlouvou;

8.4.2. pokud Zákazníkem nebyly řádně a včas uhrazeny všechny poplatky za veškeré poskytované Služby;

8.4.3. pokud je Smlouva vypovězena;

8.4.4. pokud je Služba nefunkční kvůli předchozímu jednání Zákazníka, které je v rozporu se Smlouvou a/nebo VOP;

8.4.5. pokud Zákazník písemně prokazatelným způsobem (nejlépe formou Autorizovaného požadavku) nenahlásí vadné plnění Služby nejpozději do dvaceti-čtyř (24) hodin od obnovení Služby;

8.4.6. při využití nebo zneužití Služeb třetími osobami nelegálním způsobem, jímž se rozumí mj. i situace, kdy je přístup k zákaznickým datům získán využitím slabých míst či chyb (ať už o nich Poskytovatel v době využití nebo zneužití Služeb mohl vědět či nikoliv), které se mohou vyskytovat ve Službách nebo zařízeních Poskytovatele dodaných třetími stranami, na kterých jsou Služby provozovány;

8.4.7. v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s poskytováním Služeb dle VOP a

Smlouvy, nebo uplatňováním těchto VOP a Smlouvy povinnost hradit jakékoli nepřímé, příležitostné, zvláštní, výsledné nebo soudem (rozhodcem) nařízené odškodné, smluvní pokutu, odbytné, částku za ukončení Smlouvy apod., a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací;

8.4.8. v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vznikne v souvislosti s poskytováním Služeb dle těchto VOP a Smlouvy, nebo uplatňováním těchto VOP a Smlouvy ztráta zisku, příjmů, dat nebo možnosti jejich použití Zákazníkem, a to i v případě, že byl Poskytovatel upozorněn na možnost způsobení takových situací;

8.4.9. v případě, že Zákazníkovi nebo jeho odběratelům vzniknou závazky, ztráty, náklady nebo nároky, včetně odměny právního zástupce, v souvislosti nebo následkem provozu nebo zamýšleného provozu jakékoli Služby Zákazníka nebo výrobku, prodaného prostřednictvím Zákazníka, jeho zástupců, zaměstnanců nebo pověřenců;

8.4.10. vznikne-li Zákazníkovi nebo jeho odběratelům závazek nebo odpovědnost v souvislosti s:

a) porušením autorských práv;

b) jakýmkoli materiálem dodaným Zákazníkem, který porušuje nebo domněle porušuje majetková práva třetí strany;

c) jakoukoli újmou na zdraví či majetku, způsobenou výrobkem, který byl prodán nebo jinak šířen ve spojitosti se Službou Poskytovatele;

d) jakýmkoli defektním výrobkem, který Zákazník prodal prostřednictvím Služby Poskytovatele.

8.5. Poskytovatel odpovídá pouze za skutečnou škodu, kterou Zákazníkovi způsobil úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

8.6. Poskytovatel neodpovídá za škody způsobené tím, že Zákazník neobdrží, neobdrží včas nebo nevezme na vědomí doručené upozornění na nutnost obnovy Služeb, případně tím, že Poskytovatel nezastihne Zákazníka na kontaktech evidovaných v rámci Zákazníkovy účtu v Zákaznickém centru.

8.7. V případě nedodržení smluvních povinností na straně Poskytovatele, které nelze klasifikovat jako úmyslné nebo hrubou nedbalost, vynaloží Poskytovatel maximální rozumné úsilí včetně svých expertních znalostí na obnovení Služby. Součástí tohoto není povinnost Poskytovatele odkoupit doménové jméno nebo uhradit náklady doménových sporů a souvisejících právních kroků.

8.8. Bez ohledu na jakékoliv jiné ujednání v těchto VOP, v případě neposkytnutí služby podle Smlouvy je odpovědnost Poskytovatele omezena pouze na povinnost urychleně odstranit závadu, respektive vrátit neoprávněně účtovanou cenu, případně cenu poměrně snížit. Pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak, Poskytovatel není povinen hradit Zákazníkovi náhradu škody v důsledku neposkytnutí Služby nebo vadného plnění.

8.9. Zákazník odpovídá za škodu způsobenou sobě, Poskytovateli nebo třetí straně tím, že poskytl nepravdivé nebo zavádějící údaje ve Smlouvě nebo objednávce.

8.10. Zákazník odpovídá za takovou škodu, která Poskytovateli vznikne prokazatelně jeho zaviněním nebo zaviněním uživatele, kterému Zákazník úmyslně nebo z nedbalosti umožnil tuto škodu způsobit.

8.11. Zákazník odpovídá za škodu, která Poskytovateli vznikne v případě, že Zákazník přes předchozí upozornění Poskytovatele pokračuje v činnosti, která byla Poskytovatelem označena za zneužívání Služby.

9. Důvěrnost informací

9.1. Nestanoví-li Smlouva a/nebo VOP jinak, považují smluvní strany za důvěrné ve smyslu § 504 občanského zákoníku všechny informace o druhé straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy, nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním, a tyto informace nesdělí, nezpřístupní nebo neumožní zpřístupnit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

9.2. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na informaci o sjednání smluvního vztahu, dále na informace, které jsou veřejně dostupnými, identifikační údaje a provozní doklady, které jsou nebo mohou být předmětem obchodního tajemství a jsou poskytnuty orgánům činným v trestním řízení nebo soudu v rámci soudního řízení vedeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, informace vyžadované soudy, orgány státní správy, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo daňovými poradci smluvních stran.

9.3. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na informace, které jsou poskytnuté jako povinné podklady k registraci domény a které byly pro tento účel poskytnuty příslušnému správci TLD či obchodnímu partnerovi, jehož prostřednictvím k registraci dochází.

9.4. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na poskytování informací dceřiným společností, mateřským společností nebo přidruženým společností nebo právním či účetním poradcům a auditorům, které musí smluvní strany zavázat k zachování téhož stupně důvěrnosti.

9.5. Při zvýšených nárocích na důvěrnost, resp. ochranu přenášených dat přesahujících technické a provozní možnosti Poskytovatele, je záležitostí Zákazníka učinit na své straně příslušná opatření k zajištění důvěrnosti (např. zajistit si prostředky pro šifrování/dešifrování komunikace).

9.6. Smluvní strany se dohodly, že nebudou bez předchozího písemného souhlasu druhé strany používat názvů, obchodních značek, ochranných známek, log a označení druhé strany, pokud není ve Smlouvě a/nebo VOP stanoveno jinak.

9.7. Poskytovatel je oprávněn, v zájmu udržení kvality Služeb a v souvislosti s technologickou povahou provozu sítě internet, monitorovat provoz svých DNS, webových a databázových Serverů včetně IP adres počítačů kontaktujících pomocí celosvětové počítačové sítě internet Servery Poskytovatele; a dále tyto informace archivovat a vyhodnocovat, zejména z důvodů technického zabezpečení provozu Služeb a jejich rozšiřování dle skutečného využití.

9.8. Zákazník je povinen při své činnosti týkající se Smlouvy chránit práva k nehmotným statkům Poskytovatele i jiných subjektů, jejichž užití Poskytovatel zajistil Zákazníkovi na základě Smlouvy.

10. Zpracování osobních údajů

10.1. Definice Osobních údajů, Zvláštní kategorie osobních údajů (Citlivé údaje), Zpracování osobních údajů, Subjekt údajů, Správce a Zpracovatele odpovídá definicím podle platné a účinné právní úpravy a to včetně GDPR.

10.2. Pro účely těchto VOP a Smlouvy se Zákazník a společnost ACTIVE 24 dohodli, že Zákazník je Správcem osobních údajů zákazníka, které jsou osobními údaji, a ACTIVE 24 je Zpracovatelem těchto údajů. Výjimku představují případy, kdy Zákazník působí jako zpracovatel osobních údajů. V takovém případě je ACTIVE 24 dalším zpracovatelem.

10.3. Zpracovatel osobních údajů postupuje v souladu s Prohlášením o ochraně osobních údajů, které je dostupné na <https://www.websupport.cz/soukromi/>.

10.4. Tato část VOP upravuje způsob Zpracování osobních údajů Zpracovatelem podle pokynů Správce a stanovuje způsob, kterým Zpracovatel přispívá k zajištění ochrany osobních údajů Správce a jím registrovaných Subjektů údajů prostřednictvím technických a organizačních opatření v souladu s platnou a účinnou právní úpravou, včetně GDPR.

10.5. Účelem zpracování Osobních údajů Zpracovatelem na pokyn Správce je pouze splnění Smlouvy a těchto VOP.

10.6. Zpracovatel je povinen zpracovávat osobní údaje jen podle pokynů Správce, které jsou dále zahrnuty ve Smlouvě a těchto VOP. Zpracovatel se zavazuje Zpracovávat Osobní údaje za následujících podmínek;

i) pouze v souladu s platnými a účinnými právními předpisy,

ii) pouze k naplnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy,

iii) tak, aby Zpracování odpovídalo běžně poskytovaným službám Zpracovatele a

iv) jak je uvedeno dále v těchto VOP.

10.7. Pokud se Zpracovatel domnívá, že některý z pokynů Správce je v rozporu s platnou a účinnou právní úpravou, včetně GDPR, upozorní na tuto skutečnost Správce.

10.8. Vzhledem k povaze služeb Poskytovatele, jejich rozsahu a rozmanitosti využití zákazníky není možné z titulu Zpracovatele osobních údajů udržovat přehled kategorií osobních údajů a kategorií subjektů údajů. Tyto kategorie eviduje Správce a na vyžádání Zpracovatele je povinen mu je bez zbytečného držení poskytnout.

10.9. Zpracovatel je povinen zajistit důvěrnost, úplnost a dostupnost Osobních údajů v souladu s platnými a účinnými právními předpisy na ochranu osobních údajů vztahujícími se na Zpracovatele. Zpracovatel přijal systematická, organizační a technická opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů v nezbytné míře, a to vše při zvážení současného stavu techniky a nákladů na zavedení těchto opatření ve vztahu k rizikům, který daný způsob zpracování představuje a k povaze zpracovávaných Osobních údajů.

10.10. Zpracovatel je povinen poskytnout Správci veškerou možnou součinnost při plnění jeho povinností podle platných a účinných právních předpisů na ochranu osobních údajů včetně GDPR, a to zejména technickými a organizačními opatřeními. Tato součinnost bude poskytována v míře zohledňující povahu Zpracování a informací dostupných Zpracovateli.

10.11. Pokud Správce požaduje po Zpracovateli nad rámce zákona více informací týkajících se bezpečnostních opatření, dokumentace nebo jiné informace týkající se toho, jak probíhá zpracování Osobních údajů, je Zpracovatel oprávněn po Správci požadovat úhradu nákladů spojených s poskytnutím informací v takovém rozsahu.

10.12. Zpracovatel je povinen zajistit dodržování povinností vyplývajících pro něj z těchto VOP i jeho zaměstnanci. Tímto ujednáním je Zpracovatel vázán i po skončení Smlouvy.

10.13. Dojde – li k narušení bezpečnosti ochrany osobních údajů, je Zpracovatel povinen bez zbytečného odkladu toto oznámit Správci, který je následně povinen v souladu s relevantními právními předpisy na ochranu osobních údajů toto oznámit orgánu ochrany osobních údajů nebo Subjektu osobních údajů.

10.14. Zpracovatel dále v nezbytném rozsahu informuje Správce o:

i) požadavcích Subjektu údajů o zpřístupnění Osobních údajů,

ii) požadavcích o zpřístupnění Osobních údajů vznesených orgány veřejné moci, např. Policie.

10.15. Bez výslovného souhlasu Správce není Zpracovatel oprávněn odpovědět na žádost Subjektu údajů podle bodu i) výše. Zpracovatel nezpřístupní informace o Smlouvě ani Osobní údaje Smlouvou a těmito VOP chráněné žádnému orgánu veřejné moci, kromě případů, kdy tato povinnost zpřístupnit tyto informace je dána přímo ze zákona nebo vyplývá ze soudního či obdobného rozhodnutí.

10.16. Správce prohlašuje, že:

při využívání služeb Zpracovatele podle Smlouvy a těchto VOP, bude zpracovávat osobní údaje v souladu s platnými a účinnými právními předpisy na ochranu osobních údajů.

je oprávněn zpracovávat a předat Zpracovateli předmětné Osobní údaje.

nese plnou odpovědnost za správnost, celistvost, obsah, věrohodnost a zákonnost Osobních údajů předávaných Zpracovateli.

splnil veškeré předepsané požadavky a povinnosti spočívající v oznámení příslušnému orgánu veřejné moci nebo v získání povolení od příslušného orgánu veřejné moci týkající se zpracovávání osobních údajů.

splnil své povinnosti spočívající v poskytnutí informací Subjektu údajů týkajících se zpracování Osobních údajů podle platných a účinných právních předpisů na ochranu osobních údajů.

souhlasí s tím, že Zpracovatel poskytne záruky vztahující se k zavedení technických a organizačních bezpečnostních opatření, dostačujících k zabezpečení soukromí Subjektů údajů a jejich Osobních údajů.

v rámci užívání služeb Zpracovatele na základě Smlouvy a těchto VOP nepředá Zpracovateli žádné Citlivé osobní údaje, pokud tak nebude výslovně ujednáno.

bude udržovat aktuální rejstřík druhů a kategorií Osobních údajů a jejich subjektů, které zpracovává

10.17. Při poskytování služeb podle Smlouvy a těchto VOP je Zpracovatel oprávněn využít subdodavatelů. Subdodavatelé mohou být další společnosti z vlastnické struktury Zpracovatele či jakákoliv třetí strana se sídlem v některé ze zemí EU, příp. mimo EU. Zpracovatel je povinen zajistit přijetí povinností subdodavatelů tak, jak jsou stanoveny v těchto VOP. Veškeré využití subdodavatelů podléhá Prohlášení o ochraně osobních údajů. Hlavním subdodavatelem Zpracovatele a dalším Zpracovatelem je společnost WebSupport s.r.o., se sídlem Karadžičova 12, 821 08 Bratislava, Slovenská republika, na jejíchž technických zařízeních jsou převážně provozovány servery Poskytovatele.

10.18. Aktuální přehled subdodavatelů s přístupem k Osobním údajům je zveřejněn a průběžně aktualizován na webových stránkách <https://www.websupport.cz/soukromi/>. Správce může kdykoliv vyžadovat úplný přehled a detailní informace o těch subdodavatelích, kteří jsou zahrnuti do služeb týkající Smlouvy

10.19. Pokud některý ze subdodavatelů sídlí v zemi mimo EU, Správce uděluje Zpracovateli souhlas k zajištění řádných právních podkladů pro přenos Osobních údajů z EU na pokyn Správce, kdy přenos Osobních údajů bude probíhat prostřednictvím standardních smluvních doložek nebo v souladu s Privacy Shield („štít soukromí“).

10.20. Správce musí být bez zbytečného odkladu vyrozuměn o všech změnách týkajících se subdodavatelů, kteří Zpracovávají Osobní údaje. Vyrozuměním se rozumí aktualizace údajů na webových stránkách <https://www.websupport.cz/soukromi/>.

10.21. Pokud nový subdodavatel prokazatelně nedodržuje platnou a účinnou právní úpravu na ochranu osobních údajů ani poté, co byla Zpracovateli poskytnuta přiměřená doba na zajištění dodržování těchto předpisů ze strany subdodavatele, je Správce oprávněn odstoupit od Smlouvy. Při rozhodování o takovém ukončení Smlouvy musí Správce vzít v úvahu podíl takového subdodavatele na celkovém objemu poskytovaných služeb podle Smlouvy. Změna v osobě subdodavatele nebude považována za porušení Smlouvy.

10.22. Správce souhlasí s využitím subdodavatelů Zpracovatelem, jak je popsáno výše.

10.23. Při poskytování služeb je Zpracovatel povinen dostatečně zabezpečit ochranu osobních údajů podle těchto VOP a Smlouvy, zejména prostřednictvím organizačních, technických a personálních bezpečnostních opatření v souladu s požadavky na ochranná opatření podle GDPR.

10.24. Účelem vnitřního rámce ochrany osobních údajů, který byl vytvořený Zpracovatelem, je především ochrana důvěrnosti, celistvosti, odolnosti a dostupnosti Osobních údajů. Zejména musí být:

zajištěno, aby kvalita ochranných opatření odpovídala riziku a možným následkům spojených s porušením bezpečnosti daných osobních údajů.

posouzeno, zda šifrování či pseudonymizace nejsou schopny snížit riziko porušení bezpečnosti osobních údajů.

zajištěno, aby přístup k osobním údajům těch, kteří potřebují tento přístup k zajištění plnění povinností vyplývajících z těchto VOP a Smlouvy, byl omezen pouze na rozsah nezbytný k plnění těchto povinností.

zaveden systém, který je schopen rozpoznat, předcházet a hlásit případy ohrožení bezpečnosti osobních údajů, případně obnovit bezpečnost osobních údajů.

zajištěna pravidelná kontrola účinnosti a dostatečnosti technických a organizačních opatření, a to zejména ve

vztahu k požadavkům uvedeným v platných a účinných právních předpisech na ochranu osobních údajů.

10.25. Správce může každoročně kontrolovat dodržování těchto VOP a Smlouvy ze strany Zpracovatele prostřednictvím auditu, pokud to vyžadují právní předpisy, může Správce provést tento audit i častěji. Správce je povinen tento audit oznámit Zpracovateli alespoň čtyři týdny před plánovaným datem auditu. Takové oznámení obsahuje zejména zamýšlený předmět kontroly, začátek a délku auditu. Pokud by audit měla provádět 3. osoba, musí se na této osobě Strany shodnout. Pokud však Zpracovatel zpracovává Osobní údaje více správcům, Zpracovatel je oprávněn vzhledem k bezpečnostním důvodům zadat zpracování auditu 3. nezávislé straně dle svého výběru.

10.26. V případě, že byla požadovaná zpráva či audit zpracována nezávislým odborníkem dle ISAE, ISO nebo obdobných standardů v předcházejících 12 měsících a Zpracovatel potvrdí, že během této doby nenastaly žádné změny v kontrolovaných opatřeních, Správce souhlasí s tím, že přijme tyto závěry místo nově zpracované zprávy či auditu.

10.27. Ve všech případech však musí být audity prováděny v průběhu běžných úředních hodin, na příslušném pracovišti, v souladu s firemní politikou Zpracovatele a nesmí nepřiměřeně zasahovat do obchodní činnosti Zpracovatele.

10.28. Správce bude odpovědný za veškeré náklady vzniklé v souvislosti s audity, které budou prováděny na výslovnou žádost Správce. Součinnost Zpracovatele, která svým rozsahem přesáhne rámec běžných služeb poskytovaných Zpracovatelem v souladu s platnou a účinnou právní úpravou na ochranu osobních údajů, bude předmětem poplatků.

10.29. Zpracovatel může i po skončení Smlouvy uchovat Osobní údaje v rozsahu vyžadovaném zákonem. V takovém případě musí být technická a organizační opatření dodržována podle těchto VOP a Smlouvy.

11. Závěrečná ujednání

11.1. Platné VOP jsou k dispozici na příslušných WWW stránkách Poskytovatele (viz <https://www.websupport.cz/obchodni-podminky/>).

11.2. Zákazník souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn v průběhu poskytování Služby změnit své VOP.

11.3. Poskytovatel a Zákazník se dohodli, že o změně VOP bude Poskytovatel informovat Oznámením. V případě Oznámení podstatné změny VOP, která pro Zákazníka představuje jejich zhoršení, má Zákazník možnost ve lhůtě třiceti (30) dnů od odeslání Oznámení vypovědět Smlouvu, dle článku 6.2. V opačném případě se má za to, že Zákazník změny přijal.

11.4. V případě, že vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy a VOP, mají přednost ustanovení Smlouvy před VOP.

11.5. VOP pozbývají účinnosti dnem nabytí účinnosti pozdějších VOP.

11.6. Dnem uvedeným v článku 11.7 se ruší dosavadní VOP.

11.7. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.12.2021.

11.8. Všechny spory vyplývající ze vztahů mezi Poskytovatelem a Zákazníkem budou v první řadě řešeny smírem. Pokud smíru nebude dosaženo, všechny spory z tohoto vztahu a v souvislosti s ním budou s konečnou platností vyřešeny u obecných soudů České republiky.